

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยทางการตลาดบริการที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตัว
แลกเงินไปรษณีย์ของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ
โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. แบบของการวิจัย
2. ประชากรและหน่วยวิเคราะห์
3. การเลือกกลุ่มตัวอย่างและแผนการสุ่มตัวอย่าง
4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล

แบบของการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางการตลาดบริการที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ตัวแลกเงินไปรษณีย์ ของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ
(Survey Research)

ประชากรและหน่วยวิเคราะห์

ประชากรที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการตัวแลกเงินไปรษณีย์
ของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ในปี พ.ศ. 2547 จำนวน 59,020 คน
(บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด 2547 : 37)

หน่วยวิเคราะห์คือหน่วยบุคคล ได้แก่ ผู้ใช้บริการตัวแลกเงินไปรษณีย์ ของบริษัท
ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร

การเลือกกลุ่มตัวอย่างและแผนการสุ่มตัวอย่าง

1. การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ผู้ใช้บริการตัวแลกเปลี่ยนไปรษณีย์ของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ ยามาเน่ (Yamane, 1973 : 1088) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95 % และกำหนดให้มีความน่าจะเป็นของความผิดพลาดที่ยอมรับได้เท่ากับ 0.05 ซึ่งมีจำนวนประชากรเท่ากับ 59,020 ราย โดยจะได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

2. การสุ่มตัวอย่างและแผนการสุ่ม

วิธีการสุ่มตัวอย่างจากผู้ใช้บริการตัวแลกเปลี่ยนไปรษณีย์ของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ให้ครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ ซึ่งจะใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยสุ่มเลือกที่ทำการไปรษณีย์รับจ่ายที่ดูแลรับผิดชอบพื้นที่จำนวน 10 ที่ทำการ แล้วสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยสุ่มจากผู้มาใช้บริการตัวแลกเปลี่ยนไปรษณีย์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์รับจ่ายแห่งละ 40 คน เฉพาะผู้มาใช้บริการตัวแลกเปลี่ยนไปรษณีย์ แล้วนำแบบสอบถามให้ผู้ใช้บริการตัวแลกเปลี่ยนไปรษณีย์เป็นผู้อ่านและตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง ผู้วิจัยจะอยู่รอรับแบบสอบถามโดยทันที ทั้งนี้เพื่อคอยชี้แจงและอธิบายข้อสงสัยให้แก่ผู้ตอบแบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาดบริการที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตัวแลกเปลี่ยนไปรษณีย์ของ บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ เป็นแบบเลือกตอบ โดยให้ผู้ตอบทำเครื่องหมายถูกลงในช่องว่าง ตามตัวเลือกที่กำหนด ลักษณะคำถามเป็นประเภทคำถามปลายปิด

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาด เป็นมาตรวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับของ ลิเคิร์ต (Likert's Scales) โดยมีข้อความให้ผู้ตอบพิจารณาตามระดับของมาตรวัด 5 ระดับ คือ ความคิดเห็นมากที่สุด ความคิดเห็นมาก ความคิดเห็นปานกลาง ความคิดเห็นน้อย และความคิดเห็นน้อยที่สุด ซึ่งในการตรวจให้คะแนนได้ให้คะแนนเป็น 5 4 3 2 และ 1 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตู้แลกเงินไปรษณีย์
ของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร

เป็นมาตรวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับของ ลิเคิร์ต (Likert's
Scales) โดยมีข้อความให้ผู้ตอบพิจารณาตามระดับของมาตรวัด 5 ระดับ คือ พึงพอใจมากที่สุด
พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย และพึงพอใจน้อยที่สุด ซึ่งในการตรวจให้คะแนน
ได้ให้คะแนนเป็น 5 4 3 2 และ 1 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 เป็นข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบวิเคราะห์เนื้อหา
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือในการวิจัยรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยมีวิธีการสร้างดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ปัจจัยทางการตลาดที่สัมพันธ์กับ
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตู้แลกเงินไปรษณีย์ของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด
ในเขตกรุงเทพมหานคร

2. กำหนดขอบข่ายหรือนิยามตัวแปรเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาดที่สัมพันธ์กับ
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตู้แลกเงินไปรษณีย์ของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ในเขต
กรุงเทพมหานคร เพื่อนำข้อมูลทั้งหมดมาบูรณาการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมเนื้อหาสาระ
ตามขอบเขตของการวิจัย

3. สร้างแบบสอบถามเป็น 4 ส่วน โดยใช้ กรอบแนวคิดของการวิจัย นิยามศัพท์เฉพาะ
เป็นแนวทางในการเขียนข้อคำถาม ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา
อาชีพ และรายได้

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาดบริการ ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่อง
ทางการจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด การให้บริการของพนักงาน กระบวนการจัดการ ลักษณะ
ทางกายภาพ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตู้แลกเงินไปรษณีย์
ของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิดที่ถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการให้บริการ
ตู้แลกเงินไปรษณีย์ของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ผู้ใช้บริการต้องการให้ปรับปรุงตาม
ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องที่เชิงตรงเชิงเนื้อหา ภาษาที่ใช้และปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม

5. นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ ได้แก่

5.1 รศ.ดร.จิตตินันท์ ชะเนติยง มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

5.2 ศศ.จันทร์พร พัฒนะพราหมณ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

5.3 ดร.ชินวงศ์ ศรีงาม มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

5.4 น.ส.ศรีประภา ยิ้มสมิทธิ ผู้จัดการส่วนบริการการเงิน บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด
ที่มีความเชี่ยวชาญด้านการสร้างเครื่องมือวิจัยและด้านการศึกษา เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาพร้อมทั้งพิจารณาความถูกต้องชัดเจนของภาษาที่ใช้

6. วิเคราะห์คุณภาพของเครื่องมือโดยหาค่า IOC (Item Objective Congruence Index) ความสอดคล้องที่ 0.5 ขึ้นไป ซึ่งได้เท่ากับ 0.9

7. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิมาปรับปรุงแก้ไข แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ให้พิจารณาความสมบูรณ์อีกครั้ง และนำแบบสอบถามที่ผ่านความเห็นชอบแล้วไปทดลอง (Try out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 30 คน แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยมีเกณฑ์ตัดสินว่าถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าใกล้เคียง 1.00 (ประมาณ 0.8 ขึ้นไป) จะไม่แก้ไขแบบสอบถาม แต่ถ้ามีค่าต่ำกว่า 0.8 ก็จะทำการแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถาม ซึ่งผลการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รวมได้เท่ากับ 0.9836 ค่าความเชื่อมั่นดังกล่าวอยู่ในเกณฑ์ จึงถือว่าแบบสอบถามนี้สามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยครั้งนี้ได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

1. ผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถามออกไปยังกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ชุด โดยนำแบบสอบถามไปสอบถามกับผู้ให้บริการตู้แลกเงินไปรษณีย์ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นผู้อ่านแบบสอบถามเองและตอบแบบสอบถามเอง โดยผู้ทำวิจัยจะอยู่รอรับแบบสอบถามกลับคืนโดยทันที กรณีที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อสงสัยไม่เข้าใจผู้วิจัยจะคอยชี้แจงและอธิบายข้อสงสัยให้แก่ผู้ตอบแบบสอบถาม

2. จัดเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเองภายใน 30 วัน จนครบ 400 ชุด

3. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบในแบบสอบถาม
4. จัดหมวดหมู่ของข้อมูลในแบบสอบถามเพื่อนำข้อมูลไปวิเคราะห์ทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

1. ตรวจสอบความน่าเชื่อถือของตัวแปรทั้งหมด
2. ตรวจสอบความสมบูรณ์แบบสอบถามนำมาให้คะแนนตามแนวทางที่กำหนดไว้
3. นำคะแนนที่ได้ไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยใช้วิธีทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

3.1 แบบสอบถามที่เป็นข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล ใช้สถิติเชิงพรรณนา เพื่อใช้ในการวิเคราะห์โดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.2 แบบสอบถามที่เป็นข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาดบริการที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ช่วง ใช้การนับจำนวนและให้นำน้ำหนักความสำคัญของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม โดยกำหนดตัวเลขแทนน้ำหนัก ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้มาตรวัดแบบประมาณค่า 5 ระดับ ตามมาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert's Scale) และใช้การวิเคราะห์โดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ในการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สัมพันธ์กับปัจจัยทางการตลาดบริการของบริการตัวแลกเงินไปรษณีย์ ซึ่งมีการให้คะแนนดังนี้

- | | | |
|---|---------|------------|
| 5 | หมายถึง | มากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | มาก |
| 3 | หมายถึง | ปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | น้อย |
| 1 | หมายถึง | น้อยที่สุด |

เกณฑ์การประเมินค่าวัดระดับที่ใช้ในการแปลความหมาย โดยผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการตามแนวคิดของเบสท์ (Best .1978 : 174 อ้างใน บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 103 - 136) ดังนี้

- | | | | |
|-----------|-------------|---------|-------------------|
| ค่าเฉลี่ย | 4.51 – 5.00 | หมายถึง | เห็นด้วยมากที่สุด |
| ค่าเฉลี่ย | 3.51 – 4.50 | หมายถึง | เห็นด้วยมาก |
| ค่าเฉลี่ย | 2.51 – 3.50 | หมายถึง | เห็นด้วยปานกลาง |

ค่าเฉลี่ย	1.51 – 2.50	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.50	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

3.3 แบบสอบถามที่เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตู้แลกเงินไปรษณีย์ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ใช้การนับจำนวนและให้นำน้ำหนักความสำคัญของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม โดยกำหนดตัวเลขแทนน้ำหนักซึ่งผู้วิจัยได้ใช้มาตราวัดแบบประมาณค่า 5 ระดับ และทำการวิเคราะห์โดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ในการวัดระดับความพึงพอใจ มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

- 5 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- 4 ระดับความพึงพอใจมาก
- 3 ระดับความพึงพอใจปานกลาง
- 2 ระดับความพึงพอใจน้อย
- 1 ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

3.4 สถิติในการวิเคราะห์

3.4.1 การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistic)

ความถี่ (frequency)

ร้อยละ (percentage)

ค่าเฉลี่ยทางเลขคณิต (arithmetic mean)

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

3.4.2 การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics)

ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของ 2 ประชากรหรือกลุ่มโดยสุ่มตัวอย่างจากแต่ละกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent - sample t-test) โดยใช้ค่าสถิติแบบ t – test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

ทดสอบความแตกต่างในกรณีที่ต้องการทดสอบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไปโดยใช้สถิติวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One way analysis of variance: One way ANOVA) โดยใช้ค่าสถิติแบบ F – test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

ทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ โดยวิธี Scheffe' ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

ทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และจำแนกผลการศึกษาโดยนำเสนอในรูปแบบตาราง Crosstabs ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%